

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_Давиденко І.В  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності 242 «Туризм»**  
**за освітньою програмою бакалавр з туризму**

на тему: «Організація праці персоналу та підвищення якості  
обслуговування на підприємствах готельного господарства»

**Виконавець**  
студентка  
факультету міжнародної економіки  
Сілецька Анастасія Михайлівна  
\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**  
к.е.н., доцент  
\_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)  
Нездоймінов С.Г  
\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)  
/підпис/

**Одеса 2019**

## АНОТАЦІЯ

**Сілецька А. М.** «Організація праці персоналу та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності  
«\_\_\_\_\_242 Туризм\_\_\_\_\_»

*(шифр та назва спеціальності)*

за освітньою програмою «\_\_\_\_\_Туризм\_\_\_\_\_»

*(назва освітньої програми)*

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

В роботі розглянуто нормативно-правові та науково-теоретичні основи організації праці персоналу та якості обслуговування в готельному господарстві, основи побудови системи управління якістю послуг на підприємствах гостинності.

Проаналізовано господарську діяльність та організаційну структуру хостелу «Старий Дворик», досліджено стан конкурентного середовища хостелу, наведено динаміку показників розвитку підприємства.

Запропоновано заходи організаційного забезпечення мотивації персоналу та підвищення якості обслуговування споживачів послуг хостелу.

**Ключові слова:** *персонал, мотивація, організація, хостел, управління, якість, готельне господарство, обслуговування.*

## ANNOTATION

**Siletska A. M.** "Organization of personnel work and improvement of service quality at the hotel economy enterprises"

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty

«\_\_\_\_\_242 Tourism\_\_\_\_\_»

*(code and name of the specialty)*

for the educational program «\_\_\_\_\_Tourism\_\_\_\_\_».

*(title of the educational program)*

Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical aspects the normative-legal and scientific-theoretical foundations of staff organization and the quality of service in the hotel industry, the basis of building a quality management system for hospitality organizations.

Analyzed economic activity and organizational structure of the hostel "Old Courtyard Hostel", made a research about the state of the hostel's competitive environment and dynamics of indicators of the enterprise development is presented.

The measures of organizational support of personnel motivation and improvement of the quality of customer service of the hostel are offered.

**Keywords:** *staff, motivation, organization, hostel, management, quality, hotel management, service.*

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
<b>РОЗДІЛ 1.</b> Теоретичні основи організації праці та мотивації персоналу у готельному господарстві.....	6
1.1 Особливості організації праці персоналу в сучасному готельному підприємстві.....	6
1.2 Наукові підходи до підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства.....	12
1.3 Система мотивації персоналу на підприємствах гостинності.....	16
<b>РОЗДІЛ 2.</b> Аналіз фінансово-господарської діяльності хостелу «Старий Дворик».....	24
2.1 Загальна характеристика підприємства та специфіка надання послуг у хостелі «Старий Дворик».....	24
2.2 Аналіз економічної діяльності хостелу «Старий дворик».....	30
2.3 Дослідження ефективності діючої системи управління та стану організації праці на підприємстві.....	36
<b>РОЗДІЛ 3.</b> Формування заходів щодо удосконалення організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування у хостелі «Старий Дворик».....	47
3.1 Шляхи удосконалення мотивації персоналу хостелу.....	47
3.2 Розробка заходів щодо підвищення якості обслуговування в хостелі.....	55
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ .....	64

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Гостинність - фундаментальне поняття, яке швидкими кроками прямує до набуття статусу найбільшої індустрії світу.

Розглядаючи індустрію гостинності, відзначимо, що саме персонал є вирішальним фактором успіху. А вдала організація та управління цим ресурсом дає змогу бути конкурентоспроможним на ринку готельних послуг. Саме тому зараз є актуальним провести дослідження діяльності хостелів - колективних засобів розміщення, які є відносно новими видами підприємств гостинності, але активно поширюються на ринку.

Дослідженню системи організації праці персоналу підприємства присвячено багато праць зарубіжних та вітчизняних вчених, зокрема Браймер Р., Калініченко Л. Л., Виноградський М. Д., Беляєва С. В., Дубодєлова А. В., Балабанова Л. В та інші, які розглядали методи оцінювання ефективності персоналу через призму систем оцінки KPI (Key Performance Indicators), способи мотивації персоналу, техніки успішного найму працівників, вимірювання результативності роботи відділів організації, корпоративні стратегії та культури. Проблеми управління персоналом у готельних підприємствах та якості послуг було розглянуто в роботах Герасименко В. Г., Галасюк С. С., Нездоймінова С.Г., Кравченко В. О., Никифорова В. Г., Білецька І. М., Милашко О. Г., Дорофєєв В. Д.

**Метою** дослідження є дослідження процесу надання готельних послуг та розробка пропозицій щодо удосконалення організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства.

Для досягнення мети треба виконати **наступні завдання:**

- визначати особливості організації праці персоналу в сучасному готельному підприємстві
- розглянути наукові підходи до підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства
- охарактеризувати систему мотивації персоналу на підприємствах гостинності
- надати загальну характеристику підприємства та вивчити специфіку надання послуг у хостелі «Старий Дворик»

- провести аналіз економічної діяльності хостелу «Старий дворик»
- проаналізувати ефективність діючої системи управління та стану організації праці на підприємстві
- запропонувати шляхи удосконалення організації праці персоналу хостелу «Старий Дворик»
- розробити заходи щодо підвищення якості обслуговування в хостелі «Старий Дворик».

**Предметом дослідження** є теоретично-методологічні й практичні аспекти процесу організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства.

**Об'єктом дослідження** є формування заходів щодо удосконалення організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування у хостелі «Старий Дворик».

Для написання даної роботи були використані наступні **методи дослідження**: теоретичні узагальнення та формулювання висновків, ситуаційний аналіз, порівняльний аналіз, економіко-статистичні методи.

Інформаційну базу склали: наукові публікації та монографії вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, матеріали наукових конференцій різних рівнів, статистичні збірники та офіційна інформація та звітні дані хостелу «Старий дворик».

Практична значущість полягає в можливості застосування результатів дослідження в практичній діяльності малих підприємств сфери гостинності.

**Структура роботи**: робота включає вступ, 3 розділи та висновки. Загальних обсяг- 67 сторінок.

**Публікації.** Результати виконання кваліфікаційної роботи знайшли відображення у наступних публікаціях:

1. Сілецька А. М. Аналіз причин розвитку хостелів в Україні / А. М. Сілецька // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 350-354.

## ВИСНОВКИ

Розглядаючи індустрію гостинності, відзначимо, що саме персонал є вирішальним фактором успіху. А вдала організація та управління цим ресурсом дає змогу бути конкурентоспроможним на ринку готельних послуг.

Метою даної випускної роботи є дослідження процесу надання готельних послуг та розробка пропозицій щодо удосконалення організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства та окремо хостелу «Старий Дворик».

Для формування заходів щодо удосконалення організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування у хостелі «Старий Дворик» нами було вивчено наукові публікації та монографії вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, матеріали наукових конференцій різних рівнів, статистичні збірники та офіційну інформацію звітних даних хостелу «Старий дворик».

Організація праці персоналу є однією з найважливіших сфер діяльності організації, яка може багаторазово підвищити ефективність будь-якого підприємства.

Управління персоналом являє собою комплексну систему, знати яку потрібно до досягнення конкурентоспроможних показників на ринку гостинності.

Нами було визначено особливості організації праці персоналу в сучасному готельному підприємстві та передбачено напрями щодо формування та організації, а саме:

- визначити потреби в персоналі;
- розробити вимоги до процесу найму та відбору;
- розрахувати витрати на навчання та мотивування працівників.

Звертаючись до міжнародних та національних стандартів, розглянуто наукові підходи до підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Нами було охарактеризовано системи внутрішньої та зовнішньої мотивації з метою побудування ефективної системи мотивації персоналу на підприємствах гостинності.

Усі дані були теоретично узагальнені, а також були сформовані висновки, щодо процесів організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування в хостелі «Старий Дворик».

Нами було проаналізовано діючу систему управління персоналу хостелу «Старий Дворик. Система управління лінійна, але відзначається прагнення керівництва вирішувати питання колегіально, соціально психологічний клімат сприятливий.

Проаналізовано динаміку кадрів, показники інтенсивності руху та структуру кадрів, а також запропоновано основні системи матеріального та нематеріального заохочення для адміністраторів та покоївок.

Нами була вивчена діяльність хостелу «Старий дворик», перераховані основні характеристики хостелу за 2017-2018 рр, а саме: основні показники використання економіко-експлуатаційних можливостей хостелу, рівень завантаження хостелу, Сегментація споживачів хостелу. Були розглянуті фінансово-економічні показники діяльності хостелу «Старий дворик» за 2017-2018 роки та структури доходів і витрат.

Аналіз економічної діяльності показав, що підприємство отримує прибуток, та майже по усім показникам має позитивні зрушення.

Проведено детальний аналіз основних фінансово-економічних показників хостелу, на підставі документів підприємства за 2017 та 2018 роки.

Маркетингова діяльність хостелу спрямовано на багато каналів продажів, де користувачі можуть отримати інформацію про хостел та забронювати місце.

Порівнюючи хостел «Старий Дворик» з його основними конкурентами, було виявлено, що завдяки персоналу й зручностям, значно випереджає інші хостели Одеси у своїй конкурентній групі та має добру репутацію у споживачів.

Щоб підвищити ефективність діяльності хостела нами був проведено SWOT аналіз. За результатом SWOT-аналізу треба відзначити, що основною загрозою є велика конкуренція на ринку послуг розміщення, що має стимулювати ставати кращим та підвищувати конкурентоспроможність завдяки вдалому використанню

переваг, таких як репутація у клієнтів, гарне місце розташування та кваліфікований персонал.

Хостел «Старий Дворик» має непогані позиції на ринку відносно своїх ближчих конкурентів.

Хостел має можливості для підвищення якості обслуговування, а усунувши недоліки, «Старий Дворик» стане більш конкурентоспроможним. Підприємству необхідно поліпшити і закріпити свої конкурентні позиції шляхом розвитку асортименту додаткових послуг, що пропонуються споживачам та підвищенням якості обслуговування туристів.

Для підвищення ефективності діяльності хостела нами були запропоновані шляхи удосконалення організації праці персоналу хостелу.

Запропонована схема мотивації персоналу, яка спрямована на підвищення доходу підприємства та заходи по кожному виду мотивування.

Представлена схема стимулювання праці персоналу хостелу, відокремлюючи стимули, що потребують інвестування керівництва та ті, що не потребують додаткових вкладень.

Запропоновано проводити організаційну діагностику, за допомогою складання матриць КРІ, для розрахунку преміальних виплат адміністраторам хостелу «Старий Дворик».

Розроблено заходи щодо підвищення якості обслуговування в хостелу. Узагальнено сутність якості готельного сервісу та обґрунтована необхідність покращення якості готельних послуг й забезпечення функціонування системи управління.

При використанні розроблених заходів у майбутньому зможемо бачити поліпшення планування й підбору кадрів та загальне поліпшення якості обслуговування на підприємстві.

Результати даного дослідження можуть бути використані як в діяльності хостелу «Старий Дворик», так і в діяльності інших готельних підприємств.



### Список використаних джерел:

1. Никифороенко В. Г. Управління персоналом: Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. – Одеса : Атлант, 2013 р. – 275 с.
2. Виноградський М. Д., Беляєва С.В., Виноградська А. М., Шканова О. М. Управління персоналом. Навч. пос. для ВНЗ.– К.:ЦУЛ.- 2006.- 500 с.
3. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер. – М.,1995. – 384 с.
4. Конспект лекцій з дисципліни "Управління якістю" для студентів V курсу всіх форм навчання спеціальностей "Менеджмент організацій" та "Менеджмент інноваційної діяльності" / І. О. Кузнецова, Ю. В. Карпенко. – Одеса: ОНЕУ, ротاپринт, 2013 р.- 50 с.
5. Кравченко В. О. Менеджмент: Навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 165 с.
6. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.; За редакцією О. М. Головка.
7. Кущева Н. Б. Методы стратегического менеджмента в туризме. Санкт-Петербург. – 2016 г. - с. 69-70.
8. Дубодєлова А. В. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства / А. В. Дубодєлова, Л. С. Лісовська, А. О. Нищота // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Проблеми економіки та управління. - 2013. - № 754. - С. 159-165.
9. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»
10. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» № 19: станом на 12.11.2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
11. Колективні засоби розміщування в Україні у 2017 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2018. – 200 с.

12. Хостел Стандарти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hihostels.com.ua/ru/hostel-standards-iyhf>
13. Колективні засоби розміщування в Україні у 2016 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2017. – 200 с.
14. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT): ДСТУ ISO 9004:2001. – [Чинний від 2001-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України. 2001. – 70 с. – (Національний стандарт України).
15. Нездоймінов С. Г. Роль персоналу в забезпеченні якості готельних послуг / С. Г. Нездоймінов, А. В. Бурдіак // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – С. 31–34.
16. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Аналіз діяльності підприємств туристської індустрії» (для студентів 4 і 5 курсів усіх форм навчання, освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа, 6.140103 – Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. Н. М. Влащенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 29 с.
17. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.
18. Лойко О. Т. Туризм і готельного сподарство. Навчальний посібник. – Томск: Видавництво ТПУ, 2005. – 152 с.
19. Поворознюк І. М. Ефективна система мотивації персоналу індустрії гостинності – запорука успіху на ринку послуг / І. М. Поворознюк // Економічний аналіз: зб. наук. праць. – 2017. – Том 27. – № 3. – С. 204-212.
20. Балабанова Л. В. Управління персоналом /Л. В. Балабанова, О.В. Сардак— К.: Професіонал, 2006. — 512 с
21. Рукасов С. В. Аналіз систем мотивації персоналу з урахуванням досвіду провідних країн світу / С. В. Рукасов // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – № 5. – С. 93-96.

22. Лебедєв І. В. Соціальні технології сучасного менеджменту // Формування ринкової економіки: зб. наук. пр. - Спец. вип. Стратегічні імперативи сучасного менеджменту: у 2 ч. Ч.1. – К.: КНЕУ, 2012. - С. 362 -375.
23. Калініченко Л. Л., Старигіна Ю. Мотивація персоналу як чинник підвищення якості послуг підприємств готельного бізнесу. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/2-2014/196.pdf>
24. Відомості про готелі України на Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://booking.com>.
25. Хостели в системі готельно-туристичних послуг[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://yamiki.ru/item/260158>
26. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotel-rest.com.ua/>
27. Вакуленко Т. В. «Сучасні аспекти управління персоналом на підприємствах готельного господарства». Сер. : Економічні науки. - 2013. - № 5. - С. 113-117.
28. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник для вузов [Текст] / Н. И. Кубышкин, Г. А. Бондаренко//. - М.: Минск: ООО "Новое знание".-2000. - 180 с.
29. Лісник А. В. Організація і управління готельним бізнесом [Текст] / А. Л. Лісник, А. В. Чернишов. - М.: Видавничий дім "Альпіна". 2001. - 212 с.
30. Савченко Г. 100% Успеха [Текст] /Е. Самарцев // Индустрия гостеприимства. - 2005. - № 11. -С.27-29.
31. Апатовская Т. Брендинг в индустрии гостеприимства как метод конкурентной борьбы малых гостиниц с глобальными цепочками [Текст]/ Т.Апатовская // Бренд-менеджмент, - 2004.- №3.-С.56-64.
32. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. проф. В. Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с

33. Агафонова Л. Т., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес. – К., 2002.
34. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 244 с.
35. Білецька І. М. Світовий досвід та вітчизняна практика класифікації та стандартизації готельних послуг /І.М. Білецька, І. О. Іващук / Інноваційна економіка: Всеукраїнський науково-виробничий журнал. Вип. №1 (39). – Тернопіль: ТАЙП, 2013. – С. 174-180.
36. Милашко О. Г. Статистичний аналіз стану та розвитку підприємств готельного господарства Одеської області / О. Г. Милашко // Науковий вісник Одеського державного економічного університету. Вип. 13 (114). – Одеса: ОДЕУ, 2010. – С. 143-150.
37. Сілецька А. М. Аналіз причин розвитку хостелів в Україні / А. М. Сілецька // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 350-354.
38. Сілецька А. М. Система мотивації персоналу на підприємствах гостинності / А. М. Сілецька // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 483-487.
39. Сілецька А. М., Тарасова К. І. Статистичний аналіз гендерної нерівності ринку праці в Україні / А. М. Сілецька, К. І. Тарасова // Статистика – інструмент соціально-економічних досліджень: збірник наукових студентських праць. Випуск 4. Частина І. – Одеса, ОНЕУ. – 2018. – С. 155-161.
40. Сілецька А. М. Можливості розвитку винного туризму в Україні / А. М. Сілецька // Збірник наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ. Спеціальний випуск присвячений до 95-річчя ОНЕУ. Випуск 6, том 3. – Одеса: Атлант . – 2016. – С. 282-286.